

**FASILITAS PELAYANAN PADA PT. BANK RIAU CAPEM
PANAM**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar akademik (
A.md) Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



INDRA GUSNITA

NIM : 00772000386

PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN

JURUSAN MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2010

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
D. Metode Penulisan Laporan.....	5
E. Sistematika Penulisan Laporan.....	6
BAB II : TELAAH PUSTAKA	
A. Pengertian Bank.....	7
B. Pelayanan.....	11
C. Fasilitas.....	20
BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah dan perkembangan PT. Bank Riau.....	23
B. Visi dan Misi PT. Bank Riau.....	24
C. Struktur Organisasi.....	26
D. Bagian atau unit kerja tempat PKL.....	27
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Tugas dan fungsi Bank.....	28
B. Perencanaan Letak Fasilitas Pada Perusahaan.....	29
C. Bagaimana Fasilitas Pelayanannya.....	29
D. Sifat-sifat Nasabah.....	30
E. Sikap melayani Nasabah.....	31
F. Jenis-jenis Pelayanan.....	33
G. Prosedur Pelayanan secara umum.....	34
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	39
B. Saran.....	40
Daftar Pustaka	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Sebagaimana kita ketahui bahwa dunia perbankan merupakan salah satu yang penting dalam struktur perekonomian kita dewasa ini. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya. Fungsi bank yaitu untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkannya.

Dalam hal ini Bank Riau hakekatnya adalah sebagai suatu lembaga keuangan milik pemerintah daerah yang melakukan usaha perbankan yang bergerak dalam jasa, yang semua didirikan berdasarkan ketentuan pokok pemerintah daerah. Bank Riau dimaksudkan sebagai sarana untuk pengembangan ekonomi daerah dan sebagai salah satu sumber pendapatan bagi daerah.

Dengan adanya kebijaksanaan pemerintah untuk mendorong kegiatan dibidang perbankan maka muncul kegiatan atau aktivitas dibidang jasa ini. Oleh sebab itu kegiatan dibidang perbankan mendapat persaingan antar bank. Untuk itu bank perlu merencanakan kegiatan yang efektif dalam pelayanan nasabah dan memberikan fasilitas yaitu:

Bank Riau memberikan fasilitas kredit pengusaha mikro, kredit pengusaha makro, kredit aneka guna, perluasan kebun, fasilitas tabungan untuk anak, fasilitas kredit perumahan (KPR), kredit kendaraan bermotor, tabungan umroh dan haji serta fasilitas lainnya. Selain itu Bank Riau juga sedang mengembangkan fasilitas SMS Banking dan Phone Banking yang akan memberikan kemudahan transaksi online 24 jam, sehingga kapanpun dan dimanapun, bisa melakukan transaksi perbankan. Adapun fasilitas penunjangnya seperti:

1. Bankin Hall
 - Tempat duduk
 - TV
 - Ac
2. Jaringan ATM
3. Ketersediaan Brosur
4. Toilet
5. Tempat Shalat
6. Garis Antree

Kegiatan itu dapat dilakukan apakah dengan peningkatan pelayanan, fasilitas atau dengan menghasilkan produk yang lebih baik dari produk pesaingannya.

Selain itu dalam hal ini masalah menabung dalam suatu perbankan merupakan suatu hal yang penting karena dalam pasal kegiatan perbankan, menabung merupakan faktor utama menghimpun dana dari masyarakat dan juga salah satu produk yang mempunyai keunggulan dalam masing-masing pesaingannya, kunci keberhasilan dari suatu perbankan bukan saja terletak pada penyaluran dana, melainkan juga pada penghimpun dana pihak ketiga yaitu tabungan, deposito dan rekening giro.

1. Tabungan yaitu Simpanan yang dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati tetapi tidak terikat dengan jangka waktunya
2. Simpanan deposito yaitu simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah dengan bank.
3. Simpanan giro yaitu simpanan yang penarikannya dapat dilakukannya setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro atau dengan pemindah bukuan.

Untuk lebih jelasnya lagi dapat dilihat jumlah nasabah yang menabung pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Panam.

Tabel I.I : Perkembangan Jumlah Nasabah Menabung Pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Panam Dari Tahun 2007-2010

TAHUN	JUMLAH PENABUNG (ORANG)
2007	855 (orang)
2008	1180 (orang)
2009	2365 (orang)
2010	174 (orang)

Sumber : PT. Bank Riau Cabang Pembantu Panam.

Dari tabel I.I di atas dapat dilihat data perkembangan jumlah penabung pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Panam dalam kurun waktu empat tahun (2007-2010) berfluktuasinya jumlah penabung. Pada tahun 2007 mengalami kenaikan sebesar 325 penabung, pada tahun 2008 mengalami

kenaikan jumlah penabung sebesar 1185 penabung. Disini dapat kita lihat jumlah penabung dari tahun 2007 hingga tahun 2009 terus berfluktuasi.

Terjadinya kesulitan pihak bank dalam rencana perolehan penabung merupakan hal yang penting untuk dipecahkan demi kelangsungan hidup dan perkembangan bank dimasa yang akan datang.

B. RUMUSAN MASALAH

Dari uraian latar belakang diatas maka ruang lingkup yang akan penulis bahas yaitu tentang fasilitas pelayanan pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu panam Pekanbaru.

C. TUJUAN DAN MANFAAT

1. Tujuan

Adapun yang menjadi tujuan penyusun yang ingin dicapai dalam penulisan laporan ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana fasilitas pelayanan PT. Bank Riau Cabang pembantu panam.

2. Manfaat Penelitian

Laporan ini dapat diharapkan bermanfaat yaitu:

Dapat memberika informasi dan sumbangan pemikiran bagi Manajemen Bank Riau cabang pembantu panam tentang langkah dan kebijaksanaan yang telah ditempuh dalam meningkatkan pelayanan menabung nasabah dan fasilitas yang ada pada Bank Riau tersebut.

- a. Untuk memberikan informasi dan masukan kepada pimpinan Bank Riau mengenai pelayanan dan fasilitas yang dapat diterapkan atau yang tertera

pada PT. Bank Riau untuk menarik minat nasabah agar menabung pada PT.

Bank Riau Cabang Pembantu Panam.

- b. Sebagai bahan informasi bagi pihak-pihak yang akan mengadakan analisis lebih lanjut.
- c. Penelitian ini juga merupakan salah satu sarana bagi penulis untuk menerapkan teori-teori yang didapat selama mengikuti perkuliahan.

D. METODE PENULISAN LAPORAN

1. Lokasi Dan Waktu Penulisan Laporan

Lokasi penelitian dilakukan pada PT. Bank Riau yang beralamat di jalan HR. Soebrantas Pekanbaru yang bergerak di bidang jasa dan Perbankan.

2. Waktu

Adapun waktu penelitian yang dilakukan di PT. Bank Riau dimulai pada Tanggal 01Juli-31Agustus Tahun 2009.

3. Jenis dan Sumber Data

Untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dalam penulisan ini, penulis memperoleh data yang berasal dari dokumen maupun keterangan lisan yang diberikan pimpinan dan para karyawan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Panam. Adapun jenis data yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1. Data primer, yaitu data dan informasi yang diperoleh langsung dari pimpinan melalui wawancara.
- 2. Data skunder, yaitu data informasi yang penulis peroleh dari pimpinan perusahaan untuk melengkapi data primer seperti sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan.

3. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melihat gejala-gejala yang berhubungan dengan fasilitas dan pengaruhnya terhadap semangat kerja.

E. SISTEMATIKA PENULISAN LAPORAN

Untuk mempermudah pengertian dan pemahaman penulisan ini, maka penulis menyusunnya dalam suatu sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta metode penulisan laoran.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada Bab ini akan diuraikan tentang pengertian bank, pengertian pelayanan, fasilitas, faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menabung pada PT. Bank Riau.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisikan tentang sejarah singkat perusahaan, Struktur organisasi serta visi dan misi perusahaan.

BAB : HASIL PELAPORAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini, membahas mengenai hasil pelaporan dan pembahasan masalah.

BAB : KESIMPULAN

Pada Bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan dan saran, yang diperoleh dari penelitian yang dapat bermanfaat.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Pengertian Bank

Dalam hal ini yang dimaksud dengan perbankan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Bank adalah suatu lembaga keuangan yang eksistensinya tergantung mutlak pada kepercayaan mutlak dari para nasabahnya yang mempercayakan dana dan jasa-jasa lainnya yang dilakukan mereka melalui bank pada khususnya dan dari masyarakat luas pada umumnya, (Adrian Sutedi, 2007:1).

Bank dalam menjalankan usahanya menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan kembali dalam berbagai alternative investasi, Sesuai dengan fungsi penghimpun dana ini, bank sering juga diebut lembaga kepercayaan, (Siamat Dahlan, 2000:82).

Secara sederhana Bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kemasyarakat serta memberikan jaa-jasa bank lainnya. Sedangkan lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak dibidang keuangan dimana kegiatannya apakah hanya menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya, (Kasmir, 2002:3).

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit, dan atau bentuk lainnya, dalam rangka meningkatkan tarap hidup orang banyak.

Sedangkan menurut undang-undang nomor 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya adalah:

1. Menghimpun dana (uang) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, maksudnya dalam hal ini bank sebagai tempat menyimpan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Tujuan utama masyarakat menyimpan uang biasanya untuk keamanan uangnya dan juga untuk melakukan investasi dengan harapan memperoleh bunga dari hasil simpanannya. Tujuan lainnya adalah untuk memudahkan melakukan transaksi pembayaran.
2. Menyalurkan dana ke masyarakat, Maksudnya adalah bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat yang mengajukan permohonan. Dengan kata lain bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkannya. Pinjaman atau kredit yang diberikan dibagi dalam berbagai jenis sesuai dengan keinginan nasabah.
3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya, seperti pengiriman uang (*transfer*), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari dalam kota (*clearing*), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota dan luar negeri (*inkaso*), (Kasmir, 2000:11).

Sebagai diketahui bahwa bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang melakukan aktifitas peredaran uang. Adapun definisi Bank adalah suatu badan yang tugas utamanya adalah sebagai perantara atau untuk menyalurkan penawaran dan permintaan kredit pada waktu yang telah ditentukan.

Pengertian Bank yang lainnya adalah sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. (Murti Sumarni, 2005:108).

Pengertian Bank Menurut beberapa ahli yaitu:

1. Menurut pierson

Bank adalah badan yang menerima kredit dilihat dari sifat-ifatnya.

2. Menurut Commery.

Bank adalah suatu badan yang mengambil kredit dilihat dari segi sifat aktif.

3. Menurut Mac Leod

Bank adalah toko penjualan .

4. Menurut GMV Stuart.

Bank adalah Suatu badan yang bertujuan memberikan kredit dengan uang sendiri maupun uang yang dipinjamkan dari orang lain dan mengedarkan alat penukar yang baru, berupa uang kertas dan giral.

5. Pengertian bank menurut UU no. 7 tahun 1992 sebagai mana yang telah diubah dengan UU no. 10 tahun 1998.

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan pada masyarakat dalam rangka meningkatkan tahap hidup rakyat banyak.

6. Pengertian bank menurut LPPI (Lembaga Perkembangan Perbankan Indonesia).

Bank adalah badan usaha dibidang keuangan yang menarik uang dan menyalurkan pada masyarakat terutama dengan memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.

7. Menurut kamu besar bahasa Indonesia.

Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.

8. Kamus lengkap ekonomi.

Bank adalah suatu lembaga simpan pinjam yang mempunyai izin dari pemerintah yang bertindak sebagai tempat penyimpanan uang oleh masyarakat. Perusahaan dan lembaga-lembaga yang dapat diambil kembali setiap saat berdasarkan permintaan atau setelah jatuh tempo yang ditetapkan sebelumnya. Bank memberikan bermacam-macam pelayanan kepada nasabahnya (transaksi uang, saran-saran mengenai investasi, dan lain sebagainya) dan memberikan pinjaman dari deposito atau dengan menggunakan dana sendiri untuk membeli surat-surat berharga dalam rangka mencari keuntungan.

Bank umum adalah bank yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Bank sentral adalah lembaga yang melaksanakan kebijakan moneter melalui pengendalian moneter secara umum dan pengendalian kredit secara selektif. (Diolio, 2001:108).

Bank sentral dalam pengertian umum adalah sebuah lembaga yang disertai tugas untuk mengontrol sistem keuangan dan perbankan, dalam menjalankan peranannya itu bank sentral diberi monopoli untuk mengeluarkan uang dan wewenang untuk mengatur jumlah uang yang beredar.

Bank perkreditan rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jalan lalu lintas pembayaran.

Adapun hubungan pengertian bank dengan minat masyarakat untuk menabung adalah bahwa bank harus dapat memberikan pelayanan dan fasilitas yang lengkap yang berorientasi pada nasabah, dimana kebutuhan dan keinginan nasabah dapat dipengaruhi melalui pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak bank. Selain itu bank menyerahkan segala daya dan dana yang dimiliki oleh bank dan jika memungkinkan harus mempunyai nilai plus dari bank supaya bisa menarik minat nasabah untuk menabung pada bank tersebut sehingga produk yang ada pada bank dapat terjual dan memperoleh laba yang maksimal.

B. Pelayanan

Pengertian Layanan (*Service*)

Service atau layanan merupakan suatu proses. Proses ini terdiri dari banyak kegiatan yang melibatkan interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa. Tujuan interaksi ini adalah untuk dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas. (www. Google. Com. Pengertian Pelayanan 2007).

a. Karakteristik Layanan

Layanan memiliki empat karakteristik utama yang membedakannya dari barang yang kelihatan yaitu:

1. *Intangibility*

Maksud dari layanan bersifat *intangible* adalah layanan tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Konsep *intangible* pada layanan memiliki dua pengertian, yaitu:

- a). Sesuatu yang tidak dapat di sentuh dan tidak dapat dirasakan.
- b). Sesuatu yang tidak dapat dengan mudah kita definisikan, diformulasikan, atau kita pahami secara rohani.

Dengan demikian, kita tidak dapat menilai kualitas layanan sebelum merasakannya atau mengkonsumsinya terlebih dahulu.

2. *Inseparability*

Inseparability yaitu menunjukkan sulitnya pendekatan dari menciptakan layanan dan mengkonsumsinya sebagai dua hal yang berbeda. Layanan tidak dapat dipisahkan menjadi fase menciptakan dan fase mengkonsumsi karena layanan biasanya dijual terlebih dahulu, barulah kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

3. *Variability*

Service bersifat sangat variable karena merupakan non *standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana service tersebut dihasilkan. Para pembeli service sangat peduli dengan variabilitas

yang tinggi ini dan sering kali meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih.

4. *Pirishability*

Pirishability berarti jasa tidak dapat disimpan untuk kemudian di jual atau digunakan sehingga pada dasarnya jasa langsung dikonsumsi pada saat diberikan.

Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. (dalam Raminto dan Atik Septi Winarsih, 2005:2).

Jasa merupakan suatu produk yang tidak ketara yang di aplikasikan kegiatannya berupa service atau pelayanan. Di dalam pemasaran jasa perbankan pelayanan merupakan masalah utama yang harus ditangani, hal ini disebabkan karena pemasaran jasa perbankan ini mentangkut kepada keputusan nasabah. Dilain pihak pula, tingkat kepuasan nasabah sulit dihitung atau diukur dengan satuan.

Pelayanan merupakan (*service*) merupakan cara promosi tidak langsung yang dapat dilakukan oleh bank, maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang sangat bagus, hal ini dapat dijadikan alat untuk menarik nasabah lebih banyak lagi, (Sondang P. Siagian, 2003:11).

Untuk menjaga danmeningkatkan kepercayaan nasabah, maka pihak bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui pelayanan dan fasilitas produk, fasilitas pelayanan dan kenyamanan. Untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan personil yang mampu

menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personil inilah yang dinamakan *costumer service*.

Nasabah yang mendatangi bank hendaknya diperlakukan dengan segala tanggapan atau tingkah laku yang baik, dimana bank tidak boleh bersifat meremehkan atau mengecilkan ide-ide dari pihak nasabah. Untuk itu mulai dari pimpinan sampai kepada karyawan untuk terlibat dalam perbankan dapat melaksanakan bagaimana seharusnya etiket dalam perbankan terhadap nasabahnya.

Etiket perbankan yang dianut oleh sesuatu bank akan menentukan kedudukan-kedudukan tersebut ditengah-tengah masyarakat. Hidup matinya, lancar atau tidaknya aktivitas bank terletak pada petugas petugas yang ada dalam bank tersebut. Jadi pelayanan (*service*) yang baik juga merupakan salah satu produk bank untuk menarik nasabah yaitu dengan memberikan segala kemudahan dan rasa aman bagi nasabah apabila berhubungan dengan bank, sehingga dengan demikian dapat menunjang penawaran bagi produk-produk lain yang dihasilkan bank serta lebih mudah didalam memasarkan produk-produk tersebut. (Syafii Antonio, 2001:85).

Untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut *Customer Service* (CS) atau ada juga yang menyebutnya *Services Asistensi* (SA).

Customer Service (CS) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer Service* memegang peranan sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *Customer Service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha

menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan. (Kasmir, 2004:2002).

Selain itu pelayanan (*Service*) adalah cara promosi secara tidak langsung yang dilakukan oleh bank, Apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabah memuaskan, maka nasabah akan merasa puas dan dapat dijadikan alat untuk menarik nasabah. (Hasyim, 2000: 66).

Pelayanan kepada konsumen merupakan unsur strategi produk kepada era sekarang ini, keberhasilan pemasaran suatu produk sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan sebelum dan sesudah penjualan.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Selain itu kualitas adalah kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa.

Pelayanan adalah kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*Service Delivery*). Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh Faktor-faktor:

a. Ambiguitas peran

Sejauh mana pegawai dapat melakukan tugas sesuai dengan harapan manajer tetapi meluaskan pelanggan.

b. Konflik peran

Sejauh mana pegawai meyakini bahwa mereka tidak memuaskan semua pihak.

- c. Kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus dikerjakannya.
- d. Kesesuaian teknologi yang digunakan pegawai.
- e. Sistem pengendalian dengan atasan yaitu tidak memadainya system penilaian dan system imbalan.
- f. *Perceived Control* yaitu sejauh mana pegawai merasakan kebebasan atau fleksibilitas untuk menentukan cara pelayanan.
- g. *Team Work*

Sejauh mana pegawai dan manajemen merumuskan tujuan bersama didalam memuaskan pelanggan secara bersama-sama dan terpadu.

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan juga merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelayanan umum dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat/khalayak umum. Dengan demikian, Pelayanan yang baik dan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. (Ahmad Batinggi, 2000;12).

Pada prinsipnya dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik yang dilakukan oleh suatu organisasi baik pemerintah maupun swasta termasuk bidang ketata usahaan harus memuat beberapa aspek, antara lain :

1. Keterbukaan yaitu ada nya informasi pelayanan yang berupa loket informasi yang dimilikinya dan terpampang dengan jelas.
2. Kesederhanaan yaitu mencakup prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan

3. Kepastian yaitu menyangkut informasi waktu, biaya dan petugas pelayanan yang jelas.
4. Keadilan yaitu memberi perhatian yang sama terhadap pelanggan tanpa adanya diskriminasi yang dapat dilihat dari materi atau kedekatan seseorang
5. Keamanan dan kenyamanan hasil produk pelayanan memenuhi kualitas teknis dan dilengkapi dengan jaminan purna pelayanan secara administrasi ;
6. Perilaku petugas pelayanan menyenangkan pelanggan, yaitu harus tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan dengan tidak mempersulit pelanggan untuk mencari keuntungan pribadi.

Ada dua pendekatan umum yang dipergunakan dalam memasarkan pelayanan, yaitu:

1. Pengelompokan nasabah

Pengelompokan yang biasanya dilakukan adalah pembagian pelayanan atau produk sesuai dengan keinginan nasabah.

2. Pengelompokan menurut pola pembelian

Sistem penggolongan barang yang paling berguna adalah berdasarkan pembelian untuk produk bank sebagai contoh adalah simpanan giro yang diberikan oleh bank dengan berbagai fasilitas untuk memudahkan nasabah. (Simorangkir, 2000:88).

Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah melaksanakan tabungan antara lain adalah:

- a. Kekayaan yang telah terkumpul

Orang yang memperoleh warisan atau kekayaan cenderung melakukan tabungan karena telah mempunyai kekayaan maka pendapatan cenderung untuk dikonsumsi, sedangkan orang yang tidak memperoleh warisan atau kekayaan cenderung melakukan tabungan dengan tujuan untuk memperoleh kekayaan, memenuhi kebutuhan masa depan, keluarga dll.

b. Tingkat suku bunga

Karena bunga merupakan pendapatan yang diperoleh dari uang yang ditabungkan.

c. Sikap berhemat

Dalam kehidupan ada masyarakat yang berhemat dan mengkomsumsi seperlunya dan sehingga sisa pendapatan cenderung untuk ditabung, sedangkan masyarakat yang tidak melakukan penghematan tidak dapat melakukan tabungan karena semua pendapatan habis untuk dikomsumsinya.

d. Keadaan perekonomian

Perkembangan ekonomi tumbuh dengan baik dan tidak adanya pengangguran maka kecenderungan menabung kurang, jika perkembangan ekonomi lambat dan banyak pengangguran maka masyarakat hati-hati dalam berbelanja dan cenderung melakukan tabungan.

e. Distribusi pendapatan

Dalam hal pendapatan tidak merata maka kegiatan menabung hanya terjadi bagi masyarakat yang berpendapatan banyak.

f. Tersedia tidaknya dana pensiun yang mencukupi

Dana pensiun ini tergantung pada Negara, jika Negara tidak menyediakan dana pensiun maka masyarakat cenderung menabung, dan jika tersedia maka masyarakat cenderung tidak menabung, karena dana pensiun untuk masa depan atau hari tua sudah tersedia. (Sadono Sukirno, 2001:105).

Sedangkan menurut etika bisnis perbankan untuk mempengaruhi nasabah untuk menabung adalah sebagai berikut:

1. Kepercayaan

Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap bank sangat mempengaruhi, karena tabungan tersebut adanya jaminan keamanan dan kontinuitas yang berkesinambungan.

Hal ini dapat dilihat oleh nasabah dalam hal sebagai berikut:

- a) Pelayanan yang diberikan kepada nasabah atau masyarakat
- b) Keadaan keuangan
- c) Berita-berita yang diberikan oleh media
- d) Laporan-laporan yang diterbitkan oleh bank Indonesia sebagai bank central yang mengatur dan mengawasi lembaga perbankan di Indonesia

2. Tingkat bunga

Secara umum tingkat bunga mempengaruhi minat menabung masyarakat karena bunga merupakan pendapatan yang diperoleh oleh penabung.

3. Resiko penyimpanan dana

Resiko disini adalah disamping tingkat keamanan nilai uang juga kemudahan untuk menarik uang kembali dana tersebut.

4. Pelayanan yang diberikan

Adalah kemudahan-kemudahan dan fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada para penabung.

C. Fasilitas

Fasilitas berasal dari bahasa belanda, *faciliteit*, adalah prasarana atau wahana untuk melakukan atau mempermudah suatu tujuan. Fasilitas bisa juga di anggap sebagai alat pelengkap dalam sebuah perusahaan. Fasilitas biasanya dihubungkan dalam pemenuhan suatu prasarana umum yang terdapat dalam suatu perusahaan-perusahaan ataupun organisasi tertentu.

Contoh fasilitas pelayanan yang ada pada Bank Riau adalah kredit pengusaha mikro, kredit pengusaha makro, kredit aneka guna, perluasan kebun, fasilitas tabungan untuk anak, fasilitas kredit perumahan (KPR), kredit kendaraan bermotor, tabungan umroh dan haji serta fasilitas lainnya. Selain itu Bank Riau juga sedang mengembangkan fasilitas SMS Banking dan Phone Banking yang akan memberikan kemudahan transaksi online 24 jam, sehingga kapanpun dan dimanapun, bisa melakukan transaksi perbankan. Adapun fasilitas penunjangnya tempat duduk, TV, AC, Ketersediaan Brosur, Parkir, Toilet, dan Tempat shalat.

Dalam bisnis perbankan kualitas dan fasilitas menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Fasilitas dan kualitas layanan merupakan salah satu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). (Ali Hasmi, 2001,50).

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan, (David H. Bangs, 2003:105).

Sedangkan menurut Suryo Subroto “ fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang.

Lebih luas lagi tentang pengertian fasilitas Edward W. Reed berpendapat, “fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Adapun yang dapat memudahkan dan melancarkan usaha ini dapat berupa benda-benda maupun uang, jadi dalam hal ini fasilitas dapat disamakan dengan sarana yang ada di bank riau, (Edward W. Reed, 2001:5).

Kemajuan perekonomian mempengaruhi kehidupan masyarakat. Peningkatan status sosial dan ekonomi masyarakat berakibat pada perubahan perilaku dan gaya hidup mereka. Perubahan tersebut mempengaruhi selera kepuasan terhadap suatu produk. Masyarakat menginginkan fasilitas, produk, dan layanan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang perusahaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas.

Selain itu ada yang memberikan pandangan tentang fasilitas pelayanan yang mesti ada pada bagian bank demi kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi saat berada dalam sebuah bank antara lain adalah:

a. Pelayanan yang cukup aman dan tertib

Penerimaan dan penyetoran uang meja layanan dan loket yang cukup untuk melakukan pelayanan. ” Satu dan lain disesuaikan dengan jumlah orang yang harus dilayani rata-rata setiap hari kerja.

b. Informasi

Dilengkapi dengan bahan-bahan yang penting yang secara umum diketahui oleh orang-orang yang berkepentingan untuk menghindari kemungkinan timbulnya salah paham terutama masalah bahasa.

c. Ruang tunggu

Dilengkapi dengan penerangan yang cukup untuk membaca, tempat duduk, meja kecil seperlunya, TV, AC, tempat shalat, dan tempat sampah.

d. Kamar kecil

Dilengkapi dengan sistem pengairan yang baik, agar tidak menimbulkan bau yang tidak sedap dan terjaga kebersihannya.

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah dan Perkembangan PT. Bank Riau

Bank pembangunan daerah riau merupakan kelanjutan kegiatan usaha dari PT. BAPERI (PT. BANK PEMBANGUNAN RIAU) yang didirikan berdasarkan akte notaris syawal sutan No. 1 tanggal 2 agustus 1961, dan ijin menteri keuangan Republik Indonesia No. BUMN 9-4-45 Tanggal 12-Agustus 1961.

Selanjutnya dengan keputusan Gubernur Daerah tingkat kepala 1 Riau No 51/IV/1966 dinyatakan berahir segala kegiatan PT. BAPERI. Seluruh aktiva dan pasiva PT. BAPERI dilebur kedalam bank pembangunan daerah Riau yang disesuaikan undang-undang No 13 tahun 1962 tentang bang pembangunan daerah. Terhitung tanggal 1 April 1966 secara resmi kegiatan bank pembangunan daerah riau dimulai dengan status milik pemerintah daerah riau.

Dengan berbagai perubahan dan pembangunan perkembangan bank, sejak tahun 1975 status pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau disesuaikan denbgan peraturan daerah tingkat 1 riau No. 18 tahun 1986, berdasarkan undang-undang No. 13 tahun 1962.

Untuk terahir kalinya status pendirian bank pembangunan daerah riau diatur dengan peraturan daerah No. 14 tahun 1992. Peraturan daerah berdsarkan undang-undang No. 7 tahun 1992. Undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan.

Seiring dengan kegiatan masyarakat dan pertumbuhan perekonomian masyarakat serta peran bank dalam pembangunan daerah riau, status bank pembangunan daerah riau sekali lagi mengalami perubahan dari perusahaan daerah ke perseroan terbatas, perubahan sifat bank dari perusahaan daera ke perseroan

terbatas secara resmi terjadi pada tanggal 1 agustus 2003, dengan PT. BANK RIAU. Dengan *corporate image*”**TUMBUH KEMBANG USAHA**” yang artinya tanpa anda kami tiada, bangun citra terpercaya, usaha rakyat meningkat bank riau sehat, pemacu riau untuk membangun, dan banknya masyarakat riau. Sampai saat ini PT. Bank riau terus mengalami perkembangan dan telah memiliki satu kantor cabang utama, 18 kantor cabang, 4 kantor kas dan 11 kantor cabang pembantu yang tersebar keseluruhan kabupaten di provinsi riau.

B. Visi dan Misi PT. Bank Riau cabang pembantu panam

Setiap perusahaan yang didirikan, tujuannya adalah memperoleh keuntungan dan sekaligus untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, untuk mewujudkan tujuan tersebut perusahaan menetapkan visi dan misi bisnis atau usahanya. Visi dan misi perusahaan ditetapkan dalam rangka untuk mengarahkan perusahaan dalam menjalankan bisnisnya.

Visi.

Dalam satu perusahaan jasa yang modern, perumusan visi dalam pelaksanaan jasa perbankan mempunyai arti yang sangat penting mengingat semakin majunya perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan teknologi jasa perbankan yang pada intinya telah mengakibatkan perubahan yang mendasar dalam berbagai aspek jasa perbankan secara global.

Dalam konteks ekonomi daerah, beban dan tanggung jawab jasa perbankan di daerah khususnya PT. Bank Riau cabang pembantu panam sebagai pembantu bank induk atau bank pembantu lainnya juga dituntut memberikan pelayanan secara efektif dan efisien kepada nasabah.

Melalui perumusan visi, masyarakat akan dapat mengetahui seberapa jauh komitmen dan strategi PT. Bank Riau cabang pembantu panam untuk ikut serta dalam membantu peningkatan pembangunan dan perekonomian di daerah, khususnya di pekanbaru. Sesuai dengan rencana anggaran tahun (RKAT) 2005, PT. Bank Riau cabang pembantu panam menetapkan visi sebagai berikut:” **Sebagai perusahaan perbankan yang mampu berkembang dan terkemuka di daerah, memiliki manajemen yang profesional dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah sehingga dapat memberdayakan perekonomian rakyat**”.

MISI

Misi merupakan gambaran kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka pencapaian suatu visi yang selanjutnya dijadikan sebagai suatu pedoman dalam menyusun suatu strategi dan prioritas kebijakan PT. Bank Riau.

Untuk mewujudkan visi PT. Bank Riau cabang pembantu panam dalam menyusun rencana kerja anggaran tahun (RKAT) kedepan, maka ditetapkan rumusan misi PT. Bank Riau Cabang pembantu panam sebagai berikut:

1. Sebagai pendorong kekuatan struktur ekonomi daerah yang berbasis kerakyatan
2. Sebagai pemegang dana pemerintah daerah yang didukung oleh manajemen profesional
3. Sebagai Pembina usaha kecil dan menengah di daerah.

Makna yang terkandung dalam masing-masing misi adalah:

- a. Sebagai pendorong kekuatan struktur ekonomi kota pekanbaru yang berbasis kekayaan.

PT. Bank Riau cabang pembantu panam mendukung pembangunan ekonomi rakyat di kota pekanbaru yang bertumpuh pada agrobisnis dan argo industri untuk meningkatkan tarap hidup masyarakat.

b. Sebagai pemegang dana kota pekanbaru

PT. Bank Riau cabang pembantu panam selaku pemegang kas daerah siap bekerja sama dengan manajemen yang propesional dalam memajukan kota pekanbaru.

c. Sebagai Pembina usaha kecil

PT. Bank Riau cabang pembantu panam bekerja dengan pemerintah daerah kota pekanbaru dalam hal UKM yang ada di kota pekanbaru untuk membina usaha kecil menengah.

C. Struktur Organisasi

Untuk merealisasi tujuan perusahaan perlu adanya kerjasama antar sesama anggota atau sesama organisasi perusahaan bersangkutan. Dalam hal ini sangat dibutuhkan suatu struktur organisasi yang membentuk pola kerja yang secara bersama-sama dapat merealisasikan apa yang akan menjadi tujuan utama dari perusahaan tersebut. Tanpa adanya struktur organisasi yang tepat maka tujuan perusahaan tersebut akan sulit untuk dicapai. Serta akan sulit pula mengetahui kepada siapa kesalahan itu harus dilimpahkan atau dipertanggung jawabkan.

Suatu struktur organisasi akan memberikan suatu batasan yang tegas dan jelas kepada siapa harus diserahkan pelaksanaan pekerja yang telah dipercayakan dan nantinya akan dapat dipertanggung jawabkan, maka disinilah peranan organisasi sangat penting.

Dalam suatu perusahaan struktur organisasi yang baik adalah struktur organisasi yang sehat dan efisien, struktur organisasi yang sehat dimana setiap satuan organisasi yang dapat dicapai perbandingan yang baik antara usaha dan hasil kerja. Struktur organisasi pada PT. Bank Riau capem panam dapat dikatakan bahwa organisasi perusahaan ini memiliki bentuk garis dan staff. Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut dapat dilihat pada gambar berikut.

D. Bagian atau unit Kerja Tempat PKL

Dalam melaksanakan PKL Penulis di tempatkan pada unit kerja bagian UMUM, SDM, CUSTUMER SERVICE. Sedangkan struktur unit kerja adalah sebagai berikut:

1. Bag Umum

Vera Wati, Amd

2. Bag SDM

Sri Mulyanti, Amd

Dina

3. Bag CS

Diana Permata sari, Amd

Yulisa Fismadila, SH

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis mengemukakan hasil pelaporan yaitu bagaimana fasilitas pelayanan nasabah pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Panam, setelah menguraikan pembahasan maupun pengamatan secara langsung pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Panam, maka penulis akan mencoba menjelaskan tentang bagaimana fasilitas pelayanan pada PT. Bank Riau tersebut yaitu: Pelayanan terhadap karyawan, macam-macam fasilitas dan perencanaan tata letak fasilitas.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Dalam sebuah perusahaan seorang pegawai harus mampu memberikan kepuasan dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya.

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, tersedianya ruang tunggu, bersih rapi, lingkungan yang indah, dan juga dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas pendukung pelayanan seperti: Tempat Parkir, toilet, tempat ibadah, TV, AC dan tempat duduk.

Dalam Undang-undang No 14 Tahun 1967 tentang pokok perbankan, disebutkan yang dimaksud dengan:

Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah memberi kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.

A. Tugas dan Fungsi Bank

Pengaturan tata perbankan di Indonesia sesuai jiwa makna ketentuan MPRS Nomor MPRS/ 1996 pada dasarnya bertujuan untuk dapat memobilisasikan dan

mengembangkan kekuatan ekonomi potensial guna dikerahkan bagi peningkatan kemakmuran rakyat.

- a. Tata perbankan harus merupakan suatu kesatuan sistem dan menjamin adanya kesatuan pimpinan didalam mengatur seluruh perbankan di indonesia serta mengawasi pelaksanaan kebijakan moneter pemerintah dibidang perbankan.
- b. Memobilisasikan dan mengembangkan seluruh potensi ekonomi nasional yang bergerak dibidang perbankan berdasarkan asas-asas demokrasi ekonomi.
- c. Membimbing dan memanfaatkan segala potensi tersebut bagi kepentingan perbaikan ekonomi rakyat. Hal tersebut dilaksanakan bank dengan mengingat bahwa perbankan di indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.

B. Perencanaan Letak Fasilitas Pada Perusahaan

Perencanaan letak fasilitas pada perusahaan, yaitu Tata letak mesin foto copy dan peralatan lainnya yang digunakan untuk para nasabah yang membutuhkannya. Ini adalah salah satu bentuk fasilitas yang sangat dibutuhkan para karyawan ataupun para nasabah. Pada tahap ini perusahaan harus menyediakan segala faktor rencana proses dan disain pekerjaan, misalnya kapasitas ruangan untuk meletakkan peralatan dan juga untuk para pekerja, dan kemudian tatacara letaknya peralatan tersebut agar kelihatan rapi dimata nasabah.

C. Bagaimana Fasilitas Pelayanannya

PT. Bank Riau Cabang Pembantu merupakan ujung tombak Bank Riau yang dibuka untuk menjangkau daerah-daerah kecamatan. Tujuannya agar menjadi

motor penggerak pertumbuhan ekonomi dan usaha khususnya untuk pengusaha kecil dan mikro yang berbasis ekonomi kerakyatan. Selain itu PT. Bank Riau Cabang Pembantu juga melayani berbagai transaksi perbankan lainnya seperti Tabungan, Deposito, SKN, RTGS, Kartu Kredit, ATM serta berbagai produk perbankan lainnya.

Bank Riau juga sedang mengembangkan fasilitas SMS Banking dan Phone Banking yang akan memberikan kemudahan transaksi online 24 jam, sehingga kapanpun dan dimanapun, bisa melakukan transaksi perbankan.

D. Sifat-sifat Nasabah

Dalam melayani nasabah sebaiknya seorang CS mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan masing-masing nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda, misalnya daerah asal, agama, pendidikan, pengalaman, dan budaya. Secara umum setiap nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian.

Sifat-sifat nasabah yang harus dikenal oleh perusahaan adalah:

1. Nasabah dianggap sebagai raja

Petugas CS harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat CS itu sendiri.

2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat dan keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan-keluhan. Jadi petugas CS adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

3. Tidak Mau di debat dan Tidak Mau di singgung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usaha seperti pelayanan lakukan mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

4. Nasabah Mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

5. Nasabah merupakan Sumber Pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.

E. Sikap Melayani Nasabah

Setelah mengerti sifat-sifat nasabah secara umum, maka langkah atau sikap melayani nasabahpun harus diperhatikan. Sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan.

Siakap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah adalah:

- a. Beri kesempatan nasabah untuk berbicara Artinya, petugas CS memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini

petugas CS harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

b. Dengarkan Baik-baik

Setelah nasabah mengemukakan pendapatnya CS dengar dan menyimak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.

c. Jangan menyela pembicaraan

Sebelum nasabah selesai bicara petugas CS dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai bicara baru petugas CS menanggapinya.

d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara

Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara.

e. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung

Cara berbicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian CS jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen tinggi. Usahakan tetap sabar dalam melayani nasabah.

f. Jangan mendebat nasabah

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.

g. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang

Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga.

Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

h. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya

Sebaiknya petugas CS tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

A. Jenis-Jenis Pelayanan

1. Melayani Pembayaran-pembayaran seperti:

- a. Gaji/Pensiun/ honorarium
- b. Pembayaran bonus atau hadiah

2. *Transfer* (Kiriman uang) merupakan jasa kiriman uang antar bank baik antar bank yang sama maupun antar bank yang berbeda. Pengiriman uang dapat dilakukan untuk dalam kota dan luar kota.

3. Inkaso (*Collection*) merupakan jasa penagihan warkat antar bank yang berasal dari luar Kota berupa cek, bilyet giro atau surat-surat berharga lainnya yang baik berasal dari warkat bank dalam Negeri.

4. Kliring (*Clearing*) merupakan jasa penarikan warkat (cek atau BG) yang berasal dari dalam suatu kota, termasuk transfer dalam kota antar bank.

5. Bank Card merupakan jasa penerbitan kartu-kartu kredit yang dapat digunakan dalam berbagai transaksi dan penarikan uang di ATM. (Anjungan Tunai Mandiri) setiap hari.

6. Bank Garansi merupakan jaminan yang diberikan kepada nasabah dalam pembiayaan proyek tertentu.
7. Referensi Bank merupakan Surat referensi yang dikeluarkan oleh bank.
8. Bank Draft merupakan Wesel yang diterbitkan oleh bank.
9. Melayani nasabah yang ingin menyimpan uang atau menabung disana.
10. Melayani nasabah yang ingin mengajukan pinjaman atau kredit.

B. Prosedur Pelayanan Secara Umum

Prosedur pelayanan pada PT. Bank Riau secara umum yaitu hampir sama dengan bank yang lainnya yaitu:

1. Pengajuan Proposal

Untuk memperoleh fasilitas dari bank maka tahap pertamanya yaitu nasabah mengajukan permohonan secara tertulis dalam suatu proposal bagi yang ingin mengajukan pinjaman kredit. Yang perlu diperhatikan dalam setiap pengajuan proposal suatu kredit hendaknya berisi keterangan tentang:

- a. Tujuan pengambilan kredit, dalam hal ini harus jelas tujuan pengambilan kredit
- b. Besarnya kredit dan jangka waktu
- c. Cara pemohon pengambilan kredit, maksudnya harus dijelaskan secara rinci cara-cara nasabah pengambilan kreditnya apakah dari hasil lain atau dengan cara lainya.
- d. Jaminan kredit, jaminan kredit yang diberikan dalam bentuk surat atau sertifikat selanjutnya proposal ini dilampirkan dengan berkas-berkas yang telah disyaratkan.

2. Penyelidikan berkas pinjaman

Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah berkas yang diajukan sudah lengkap sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.

3. Penilaian kelayakan kredit

Dalam penilaian layak atau tidaknya suatu kredit yang disalurkan maka perlu dilakukan suatu penilaian kredit.

4. Wawancara pertama

Tujuannya adalah untuk mendapatkan keyakinan atau kebenaran berkas-berkas sesuai dan lengkap seperti yang diinginkan oleh perusahaan

5. Peninjauan ke lokasi

Pada saat hendak ingin mengunjungi lokasi hendaknya jangan diberitahukan kepada nasabah, sehingga apa yang kita lihat dilapangan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

6. Wawancara kedua

Wawancara ini apabila lokasi sesuai dengan berkas yang diajukan maka pihak bank akan menyuruh nasabah untuk memperbaiki berkas kalau ada yang salah.

7. Keputusan kredit

Keputusan kredit adalah apakah kredit layak atau tidak untuk diberikan.

8. Penanda tangan akad kredit/perjanjian lainnya

Kegiatan ini merupakan kelanjutan dari diputukannya kredit.

9. Realisasi kredit

Langkah selanjutnya adalah merealisasikan kredit.

Prosedur pelayanan bagi yang ingin menabung atau yang ingin membuka rekening yaitu:

1. Tujuan nasabah ingin menabung dan membuka rekening, gunanya yaitu untuk mengetahui apa tujuan buka rekening disana.
2. Cara nasabah mengisi formulir, maksudnya mengajarkannasabah untuk mengisi formulir bagi yang ingin membuka rekening.
3. Standar simpanan, yaitu minimal berapa saldo harus ada pada rekening kita.
4. Wawancara nasabah yang ingin membuka rekening, tujuannya untuk mendapatkan informasi tentang nasabah.

Dalam konteks pelayanan nasabah maka sebuah perusahaan harus memiliki standar pelayanan sesuai dengan keinginan para nasabah. Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka seorang karyawan harus memiliki standar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika karyawan telah dibekali standar pelayanan. Berikut ini akan menjelaskan standar pelayanan yang diberikan kepada para nasabah.

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Artinya: Para karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian necis, tidak kumal dan dengan lengan baju panjang-panjang digulung. Gunakan pakaian seragam jika karyawan diberikan pakaian seragam,sesuai waktu yang ditetapkan.

2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum

Dalam melayani nasabah, para karyawan tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas CS juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah para karyawan haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.

3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal

Pada saat nasabah datang karyawan harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu.

4. Tenang, sopan hormat, serta tekun mendengar setiap pembicaraan

Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak teruru-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha mamahami keinginan konsumennya.

5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Artinya : Dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya

Dalam melayani nasabah tidak boleh loyo, lesu atau kurang semangat.

Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.

7. Jangan menyelah atau memotong pembicaraan

Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah.

Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argument-argumen yang masuk akal. Petugas CS juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan

Artinya: Jika pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup diwajibkan atau diselesaikan oleh petugas CS, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

10. Bila belum dapat melayani, diberitahukan kapan akan dilayani

Artinya: jika pada saat tertentu, petugas CS sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan pada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya, penulis akan menarik kesimpulan dan juga memberikan saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi PT. Bank Riau Cabang Pembantu panam, dalam menjalankan aktivitas sehari-hari untuk kedepannya.

A. KESIMPULAN

1. Setelah penulis membuat laporan ini, maka penulis menarik kesimpulan yaitu fasilitas yang cukup dan pelayanan yang baik itu sangat mempengaruhi nasabah untuk menabung disana.
2. Hal-hal yang dilihat nasabah jika ingin menabung yaitu: Pelayanan yang baik diberikan kepada mereka, dan fasilitas apa saja yang ada pada bank tersebut.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah melaksanakan tabungan adalah: kekayaan yang telah terkumpul, tingkat suku bunga, sikap berhemat, keadaan perekonomian, distribusi pendapatan, tersedia tidaknya dana pensiun yang mencukupi.
4. Untuk meningkatkan perekonomian terutama dalam bidang perbankan, maka Bank Riau harus menghimbau perusahaan dan pengusaha yang ada di Riau agar memanfaatkan pelayanan Bank Riau sebagai tempat investasi dan tabungan masa depan.
5. Sebagai salah satu Perusahaan Daerah yang cukup besar, Bank Riau sebenarnya mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.
untuk meningkatkan perekonomian terutama dalam bidang perbankan, kita tentu

menghimbau perusahaan dan pengusaha yang ada di Riau agar memanfaatkan pelayanan Bank Riau sebagai tempat investasi dan tabungan masa depan.

6. Fasilitas pelayanan pada PT. Bank Riau adalah: Fasilitas pelayanan menabung, kredit pengusaha mikro, makro, kredit aneka guna, kredit tanpa agunan, kredit kendaraan bermotor dan kredit perumahan.

B. Saran

1. Dari segi layanan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Panam sudah berjalan dengan baik, maka kepada PT. Bank Riau Capem Panam tersebut diharapkan supaya dapat mempertahankan perusahaan ini dengan baik, agar tujuan dan cita-citanya tercapai.
2. PT. Bank Riua cabang pembantu panam perlu melaksanakan pelayanan dengan jadwal yang sudah disusun, ketetapan waktu dan lebih bersikap simpatik kepada nasabah.
3. Manajemen bank diharapkan memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawan sehingga karyawan lebih berkompeten dalam melayani nasabah.

CAFTAR PUSTAKA

Ahmad Batinggi, 2000. *Analisis Strategi Perbankan*, Kenari Djaja. Jakarta.

Ali Hasmi, 2001. *Manajemen Bank*. Cetakan kedua. Bumi Aksara, Jakarta.

Andrian Sutedi, 2007. *Hukum Perbankan*. Smar Grafika.

David H. Bangs, 2002. *Pedoman Langkah Awal Menjalankan Usaha*. Edisi kedua, Penerbit Erlangga.

Diolio, Eugene, 2001. *Uang dan Bank*. PT. Gelora Aksara Pratama.

Edward W. Reed, 2003. *Bank Umum*, Bumi Aksara, Jakarta.

Hasyim, 2000, *Buku Pegangan Manejer Bank*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.

Hani T. Handoko, 2001, *Manajemen*. BPFE, Yogyakarta.

Kasmir, 2000, *Manajemen Perbankan*. Cetakan kedua. PT. raja Grafindo Persada, Jakarta.

....., 2002. *Pemasaran Bank*. Cetakan ketiga. PT. Jakarta Kencana.

....., 2004. *Manajemen Perbankan*. Cetakan keempat. PT. Raja grafindo Persada, Jakarta.

Sondang P. Siagian, 2003, *Manajemen Strategi*. PT. Bumi Aksara.

Syafii Antonio, 2001, *Bank Syariah*, Gema insane. Jakarta.

Murti Sumarni, 2005, *Pengantar Bisnis*, Edisi kelima, Penerbit liberty Yogyakarta.

Raminto Dan Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta.

Siamat, Dahlan, 2000. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Edisi ketiga, Lembaga Penerbit, FEUI, Jakarta.

Simorangkir, 2002. *Pengantar Pemasaran Bank*. Penerbit Aksara Persada, Jakarta.

Sadono, Sukirno, 2001. *Pengantar Teori Makro Ekonomi*. Edisi kedua, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

www. Google. Com. 2007 Pengertian Pelayanan.